

Metodbeskrivning för "CT-träd"

Vad det är

CT kommer från engelskans Critical To och används som begrepp för att beskriva vad som är centrala funktioner eller egenskaper ("måste vara"). Normalt talar man om tre nivåer av CT;

- "Kritiskt för kunden" (CTC, Critical To Customer): Normalt diffust uttryckt kundbehov; exempelvis "god service", "hög kvalitet", "gott bemötande",...)
- "Kritiskt för kvalitet" (CTQ, Critical To Quality): Olika egenskaper, mer eller mindre möjliga att mäta, som representerar olika aspekter av kvalitet och svarar mot CTC. (Normalt är en CTQ inte direkt påverkbar utan ett resultat som kan och bör följas! Ex. "korrekt information", "önskat behandlingsresultat")
- "Kritiskt för process": (CTP) Mer eller mindre påverkbara processparametrar som påverkar respektive CTQ. (CTP är en påverkande faktor som kan och bör styras för att den resulterande CTQ:n skall möta definierade behov/krav. Ex. "personalen har rätt kompetens", "tillgång till information",...)

CT-träd är en metod att bryta ner ett kundbehov till olika mätbara egenskaper och sedan dessa egenskaper till påverkbara processparametrar. Metoden används ofta i ett tidigt skede i förbättringsarbete när man försöker förstå vilka kundbehov som inte tillgodoses idag (utfallet som utgör problemet) och vilken den mätbara egenskapen bör vara som representerar behovet.

Skäl att använda

På övergripande nivå är syftet att tydliggöra alla aspekter på kundens behov och vilka kvalitetsaspekter som måste beaktas för att dessa behov skall tillgodoses. Kvalitetsaspekterna är sin tur beroende av olika, som regel påverkbara faktorer "i processen", d.v.s. kommer av det sätt man valt att arbeta och organisera arbetet. En kartläggning och nedbrytning av kundbehovet ger ofta avgörande insikt t.ex. för hur man skall utforma ett förbättringsarbete genom förståelse för vad problemet är, var det finns och hur det skall mätas.

Hur det fungerar

1. Börja med att kartlägga CTC. Dessa bör om möjligt verifieras med "kunden", t.ex. via något slags "Kundens röst-analys". ("VOC"/Voice Of the Customer, se Kvalitetsutveckling/Verktyg och mallar!).
2. Respektive CTC bryts ner till olika CTQ via frågan "Vilka aspekter på kvalitet finns för denna CTC?" Vilka egenskaper finns och som värdesätts av kunden? Hur skulle dessa kunna mätas?
3. Respektive CTQ bryts ner till CTP via frågan "Vilka faktorer i dagens arbetssätt kan påverka utfallet av denna CTQ?"
4. Avsluta nedbrytningen med att "gå processen". Är resultatet en begriplig och med verkligheten överensstämmande bild från kundbehov till påverkande faktorer?

Exempel

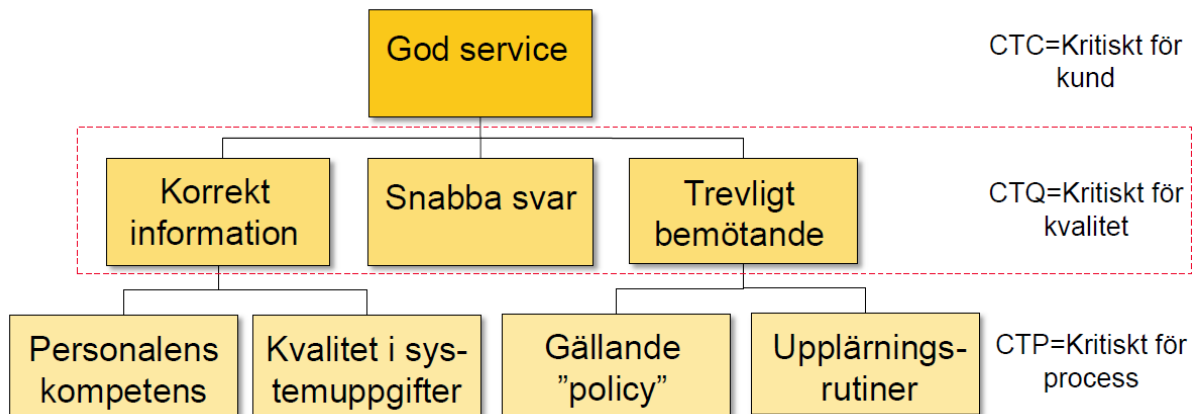


Bild 1. Ett enkelt, fiktivt exempel avseende Telefonrådgivning via 1177 för att åskådliggöra principen

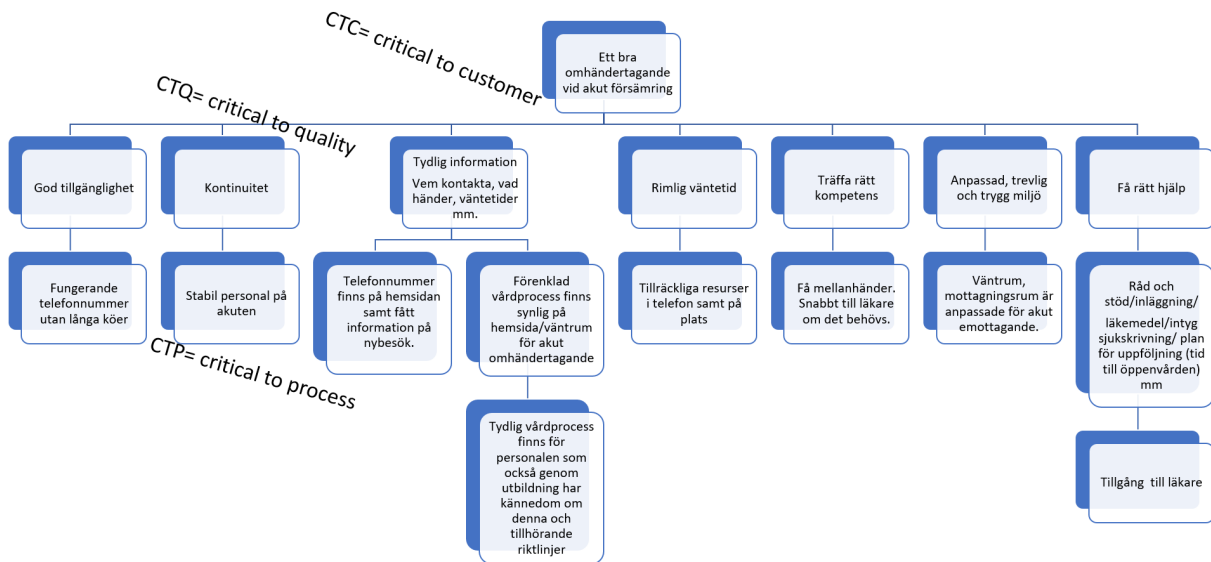


Bild 2. Praktiskt tillämpningsexempel hämtat från Barnpsykiatri, Ref. Elin Wijck, ST-läkare

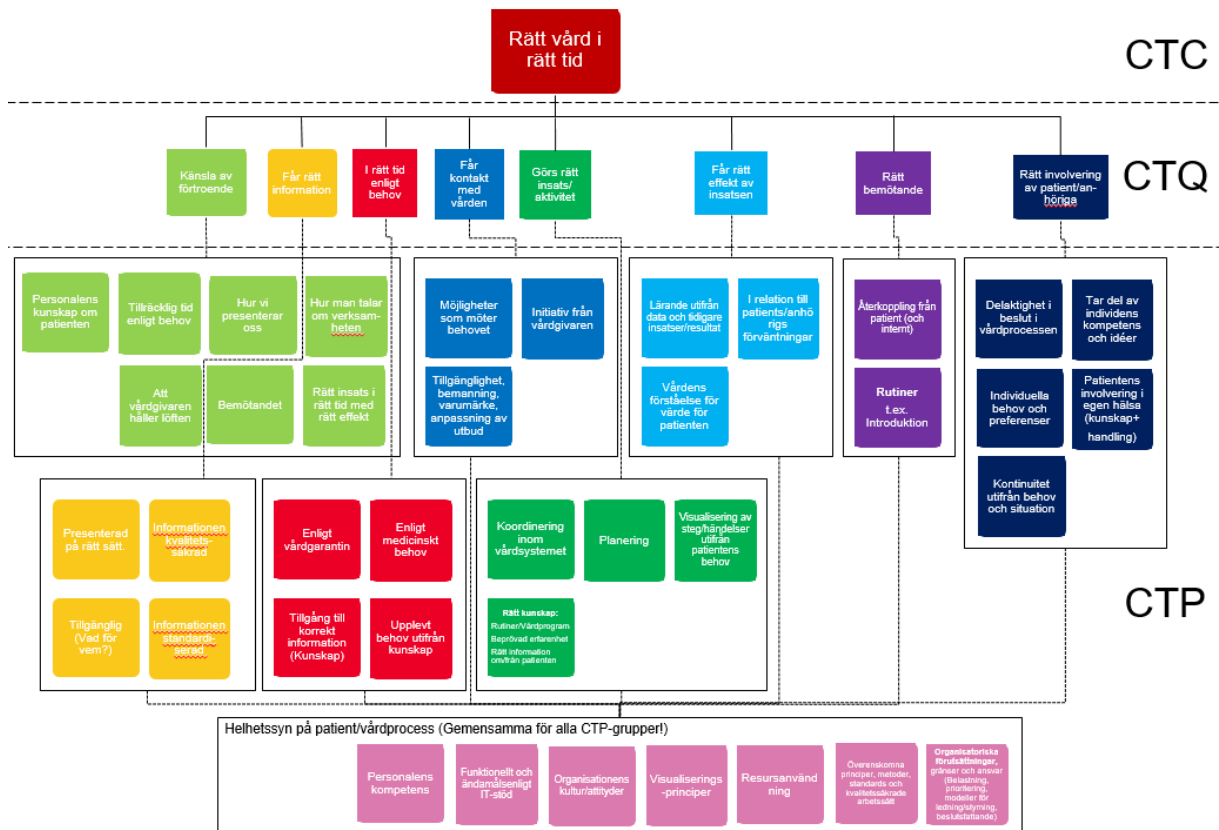


Bild 3. Tillämpningsexempel utfört av Enheten för kvalitetsutveckling och produktionsstyrning på temat "Rätt vård i rätt tid"